



HUBUNGAN PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN DAN FASILITAS DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG PENDAFTARAN RSUD dr. ZUBIR MAHMUD KABUPATEN ACEH TIMUR TAHUN 2019

Oleh

Muhammad Khairurozzi¹⁾, Siwi Purwani²⁾

^{1,2}STIKes Bustanul Ulum Langsa-Aceh

Email: Khairurozzi@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is an inner atmosphere that should be seized by health services to win the competition in the context of health services to the community. For health services, especially hospitals, a decrease in satisfaction will be followed by a decrease in loyalty and this is a warning for the hospital. Registration services are the main gateway to health care facilities because from this a patient will give the first assessment of the services he gets from a health service facility. The purpose of this study was to determine the Relationship between Registration Officer Services and Facilities with BPJS Patient Satisfaction in the Registration Room at dr. Zubir Mahmud, East Aceh Regency in 2020. This study used a quantitative analytical method with a cross sectional design. The sampling technique used was accidental sampling, with a sample of 97 respondents. From the results of this study using the Chi-Square statistical test at the 95% degree of confidence ($\alpha = 0.05$), it shows that there is a relationship between the officer service variables ($p = 0.000; > 0.05$), facilities ($p = 0.000; > 0,05$ with the satisfaction of BPJS patients in the registration room of the Dr. Zubir Mahmud Regional Hospital, East Aceh Regency in 2020. The conclusion in this study is that there is a relationship between officer service and facilities with BPJS patient satisfaction in the registration room of the Dr. Zubir Mahmud Regional Hospital, East Aceh Regency 2020. Hoped that it can add better facilities, especially in the registration room.

Keywords: BPJS Patient Satisfaction, Officer Services, Facilities

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah sebuah suasana batin yang seharusnya direbut oleh layanan kesehatan untuk memenangkan persaingan dalam konteks pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Bagi pelayanan kesehatan secara khusus rumah sakit, penurunan kepuasan akan dapat diikuti oleh penurunan loyalitas dan ini merupakan sebuah warning bagi rumah sakit [1].

Pengukuran kepuasan pasien dilakukan sebagai upaya untuk menjamin kualitas mutu pelayanan yang sudah diberikan selama berjalannya program jaminan kesehatan nasional (JKN), baik oleh badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan sebagai penyelenggaranya ataupun fasilitas kesehatan sebagai penyelenggara fasilitas kesehatan [2].

Kepuasan seseorang ditentukan oleh persepsi seseorang tersebut. Hubungan persepsi dengan respon kepuasan pasien pengguna badan penyelenggara jaminan kesehatan ini tidak jauh berbeda. Persepsi adalah penilaian, pandangan atas pendapat dari seseorang atau dari pasien yang mendapatkan pelayanan dari rumah sakit yang diterimanya baik itu positif maupun negatif. Sedangkan perasaan ini sendiri terjadi setelah pasien tersebut sudah dapat memberikan persepsi terhadap pelayanan yang di terima. Jika suatu kebutuhan pasien terpenuhi maka ia sudah merupakan gambaran kepuasan bagi pasien. Oleh karena itu kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan di rumah sakit tersebut [3].

Pelayanan pendaftaran merupakan pintu gerbang utama dari sarana pelayanan kesehatan karena dari sinilah seorang pasien akan memberikan penilaian pertama terhadap



pelayanan yang didapatnya dari sebuah sarana pelayanan kesehatan. Dari bagian pendaftaran ini juga pasien akan menentukan apakah ia akan kembali lagi berobat atau tidak karena di banyak kasus yang terjadi berdasarkan observasi peneliti sendiri bahwa pasien akan kembali lagi apabila pelayanan dinilainya baik, dengan indikator sebagai berikut: waktu tunggu tidak terlalu lama, petugas ramah, biaya terjangkau, informasi yang didapat jelas, dan tempat tunggu nyaman [4].

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) adalah lembaga penyelenggara jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan sosial, resiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena memasuki usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial [5].

Indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan BPJS dapat di ukur melalui pelayanan yang diberikan, ketersediaan fasilitas dan perilaku caring petugas kesehatan. Variabel fasilitas kesehatan yang disediakan BPJS kesehatan mencakup fasilitas yang dapat membantu pengobatan pasien tanpa dan dengan menggunakan BPJS, fasilitas apotek atau dokter keluarga dapat mengcoverkebutuhan pasien, kelengkapan fasilitas di apotek atau dokter keluarga dan fasilitas di apotek atau dokter keluarga dalam kondisi baik [6].

Penyebab buruknya aspek kesehatan di Indonesia adalah tidak meratanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh seluruh rakyat Indonesia. Pemerataan dalam aspek kesehatan sangat sulit dicapai di Indonesia mengingat kondisi geografis Indonesia yang berpulau-pulau membuat pembangunan fasilitas kesehatan pada daerah-daerah tertentu masih sangat kurang. Hal tersebut diperparah dengan kesenjangan ekonomi rakyat Indonesia membuat hanya masyarakat berpenghasilan tinggi yang mampu menjangkau biaya kesehatan yang cenderung mahal. Sedangkan masyarakat yang berpenghasilan rendah tidak dapat menjangkau biaya layanan kesehatan sehingga muncul diskriminasi pelayanan kesehatan [7].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Firdaus (2015), tentang Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Dapat disimpulkan bahwa hal yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan dan perawatan medis bagus, profesional, ruangan bersih dan fasilitas lengkap [8].

Menurut Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adtzirah (2020), tentang Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kelayan. Dengan menggunakan Uji Chi Square continuity correction dapat di nilai $p 0,031 < \alpha =$

0,05 maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020. Sehingga disarankan bagi pihak puskesmas untuk melengkapi fasilitas pelayanan seperti adanya kipas angin / AC, televisi serta tempat duduk yang nyaman bagi pasien [9].

Berdasarkan data yang didapatkan dari RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timurlentang kunjungan pasien Rawat Jalan pada Instalasi Rekam Medis tahun 2019 sebanyak 64.970 pasien BPJS dan pada tahun 2020 dimulai pada tanggal bulan Januari tahun 2020 hingga bulan Juli 2020 didapatkan data kunjungan sebanyak 29.731 pasien BPJS (Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur, 2019) [10].

Berdasarkan hasil survei awal yang telah peneliti lakukan dengan melakukan wawancara kepada 10 pasien BPJS Kesehatan di RSUD dr. Zubir

Mahmud Kabupaten Aceh Timur di Ruang Pendaftaran terhadap pelayanan petugas pendaftaran dan fasilitas didapatkan hasil bahwa 4 orang (40%) merasa puas, karena pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran ramah, sopan, dan bisa berkomunikasi dengan baik dalam melayani pasien BPJS. Selain itu, menurut pasien BPJS tersebut fasilitas yang diberikan



sudah baik dan memadai. Dan 6 orang (60%) merasa tidak puas, karena pasien BPJS mengeluh pelayanan petugas yang diberikan kurang baik, kurang ramah dan tidak memberikan informasi dengan jelas dalam melayani pasien. Selain itu, pasien juga mengeluh karena kurangnya fasilitas yang tersedia di ruang pendaftaran, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, dan kursi tunggu yang kurang memadai, mengakibatkan pasien BPJS harus berdiri diluar ruang pendaftaran [10].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi penelitian analitik dengan desain Cross- Sectional. Penelitian ini dilakukan di di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur pada tanggal 25 s/d 27 November 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur saat penelitian berlangsung. Dengan jumlah sampel 97 sampel. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik Accidental Sampling, dimana peneliti mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat pada saat penelitian berlangsung yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi pada Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Analisis Univariat dan Bivariat. Analisis yang

digunakan analisis yaitu analisis Chi- Square

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020

No	Pelayanan Petugas Pendaftaran	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah		p-Value
		Puas		Tidak Puas		F	%	
1.	Baik	38	90,5	4	9,5	42	100	0,000
2.	Kurang Baik	5	9,1	50	90,9	55	100	
	Jumlah	43	44,3	54	55,7	97	100	

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat 43 responden mengatakan

pelayanan petugas yang baik dengan mayoritas puas sebanyak 38 responden (90,5%) sedangkan dari 54 responden mengatakan pelayanan petugas yang kurang baik dengan mayoritas tidak puas sebanyak 50 responden (90,9%). Dari hasil uji statistic Chi Square pada derajat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) diperoleh nilai P-Value = 0,000 ($p<0,05$) yang berarti H_0 di terima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020

Tabel 2. Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020

No	Fasilitas	Kepuasan Pasien BPJS				Jumlah		p-Value
		Puas		Tidak Puas		F	%	
1.	Lengkap	37	90,2	4	9,8	41	100	0,000
2.	Tidak Lengkap	6	10,7	50	89,3	56	100	
	Jumlah	43	44,3	54	20,0	97	100	

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat 43 responden mengatakan fasilitas yang lengkap dengan mayoritas puas sebanyak 37 responden (90,2%) sedangkan dari 54 responden mengatakan fasilitas yang tidak lengkap dengan mayoritas tidak puas sebanyak 50 responden (89,3%). Dari hasil uji statistic Chi Square pada derajat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) diperoleh nilai P-Value = 0,000 ($p<0,05$) yang berarti H_0 di terima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020.

Pembahasan

1. Hubungan Pelayanan Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien BPJS

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 97 responden yang mengatakan pelayanan petugas pendaftaran kurang baik mayoritas tidak puas sebanyak 50 responden (90,9%). Dari hasil uji statistic Chi Square pada derajat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) diperoleh nilai P-Value = 0,000 ($p<0,05$) yang berarti H_0 di terima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pelayanan petugas



pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2015), yang menunjukkan hasil dimensi responsiveness atau ketanggapan terhadap pasien mayoritas responden yang menggunakan BPJS mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kurang baik. Hasil analisis dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi responsiveness dengan tingkat kepuasan pasien BPJS selama menjalani perawatan di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

Hasil penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Sari (2015), Berdasarkan nilai rata-rata pada tingkat kepuasan pasien umum diperoleh rata-rata sebesar 106,14 sedangkan pasien BPJS diperoleh rata-rata sebesar 66,62 dengan selisih keduanya sebesar 39,51. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien umum lebih baik dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS.

Menurut Wardhana (2016) Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima.

Menurut Kuntoro (2017) Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta

sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur masih dalam kategori kurang baik, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien masih kurang baik

dengan dirasakannya sikap petugas pendaftaran yang kurang ramah, serta tidak puasnya pasien di ruang pendaftaran berkaitan dengan ketepatan waktu petugas pendaftaran tiba di ruangan, hal ini membuat banyaknya pasien mengantri untuk mendaftar sehingga tidak semua pasien mendapatkan pelayanan yang cepat, serta disebabkan keadaan petugas yang sudah terlalu lelah akibat menumpuknya pasien yang ingin mendaftar membuat petugas kurang maksimal dalam keramahan. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yang mana kepuasan pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan merupakan suatu indikator untuk mengukur suatu mutu pelayanan. Dengan kepuasan pasien yang baik maka mutu pelayanan rumah sakit pun akan baik pula. Seorang pasien akan merasa puas bila dilayani oleh tenaga yang mampu memberikan pelayanan yang ramah, kompeten, dan juga aman. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka penyedia layanan kesehatan harus dapat menciptakan kepercayaan, pelayanan dan komitmen yang baik untuk pengguna layanan kesehatan sehingga berdampak pada kepuasan dan loyalitas pengguna layanan kesehatan tersebut. Menurut pendapat peneliti bahwa semakin baiknya pelayanan, maka diharapkan akan semakin meningkatnya tingkat kepuasan pasien. Untuk itu petugas kesehatan agar meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien.

2. Hubungan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Pendaftaran

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 97 responden yang mengatakan fasilitas yang tidak lengkap dengan mayoritas tidak puas sebanyak 50

responden (89,3%). Dari hasil uji statistic Chi Square pada derajat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) diperoleh nilai P-Value = 0,000 ($p<0,05$) yang berarti H_0 di terima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang



Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agung (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata UIT Makassar. Di dapatkan nilai P-Value =0,004 sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan yang positif antara variabel fasilitas (X2) dengan variabel kepuasan pasien (Y).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fanny (2019) tentang kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional pada sistem pelayanan rujukan tingkat lanjut di unit pendaftaran rawat jalan RSUD Simo Boyolali. sebanyak 61,05% (58) pasien menjawab tidak puas terhadap fasilitas ruang tunggu pendaftaran rujukan RSUD Simo Boyolali

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

Peneliti berasumsi bahwa fasilitas di instalasi Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur yaitu masih dalam kategori kurang baik, fasilitas yang ada di rumah sakit masih kurang lengkap seperti ketika menunggu antrian, pasien kurang merasa nyaman karena mereka harus menunggu lama dengan fasilitas hiburan ruang tunggu yang belum memadai sehingga pasien merasa jenuh ketika

pasien menunggu antrian pendaftaran karena tidak adanya hiburan televisi, majalah, ataupun koran. Selain itu, dalam hal fasilitas kursi tunggu pasien rujukan memang fasilitas tersebut kurang mencukupi dikarenakan seringkali pasien kekurangan tempat duduk sehingga pasien banyak yang mengantri pendaftaran secara berdiri atau malah duduk di bagian ruang tunggu poli rawat jalan sehingga terjadi penumpukan di bagian poli rawat jalan.

PENUTUP

Kesimpulan

Sebagai bagian akhir dari Skripsi ini, peneliti menguraikan kesimpulan

dari hasil pembahasan sebagai berikut :

1. Ada hubungan antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh

Timur Tahun 2020 dengan nilai p- value 0,000.

2. Ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020 dengan nilai p-value 0,000. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan pelayanan petugas pendaftaran dan fasilitas dengan kepuasan pasien BPJS di ruang pendaftaran RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020, peneliti menyarankan diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan informasi terbaru khususnya tentang kepuasan pasien rawat jalan di ruang pendaftaran.

1. Kepada RSUD dr. Zubir Mahmud

Diharapkan untuk meningkatkan fasilitas yang diperlukan seperti menambah tempat duduk di ruang tunggu, memfasilitasi dengan televisi yang memberikan informasi tentang kesehatan dan dapat memperbaiki sistem antrian kunjungan pasien rawat jalan di ruang tunggu sehingga pasien yang datang dapat terlayani dengan baik dan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepada tim managerial agar melakukan supervisi secara berkesinambungan dan memprioritaskan pada peningkatan keterampilan petugas



kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Kepada petugas kesehatan dalam melayani pasien agar menampilkan sikap yang ramah dan rasa ingin membantu serta memberikan informasi yang jelas dan lengkap sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi.

2. Kepada Peneliti Selanjutnya Diharapkan agar dapat melakukan penelitian terhadap faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang pendaftaran rumah sakit atau pelayanan kesehatan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ningsih(2017). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang. Diakses tanggal 12 Agustus 2020.
- [2] Wahyuni (2014). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar. Diakses tanggal 19 Juli 2020.
- [3] Agung, dkk (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas, Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata Uit Makassar.
- [4] Damayanti (2017). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun2017. Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat.
- [5] Fuzna (2014). Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Diakses tanggal 08 Agustus 2020.
- [6] Hastuti (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Volume 11 September 2017. Jakarta, Salemba Empat.
- [7] Anggraeni (2011). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan. Diakses pada tanggal 08 Agustus 2020 jam 20.30 WIB.
- [8] Firdaus (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- [9] Adtrizah (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kelayan Dalam Tahun 2020. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan.
- [10] Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud (2020).